



全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



# 旅游职业 服务技能与实训

马继兴 主编



清华大学出版社



全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材



# 旅游职业 服务技能与实训

马继兴 主编

清华大学出版社  
北京

## 内 容 简 介

本书结合旅游职业服务技能培训与要求,突出应用型人才培养,根据国际旅游服务业发展的新形势,依照旅游服务的工作流程和职业岗位的具体技能要求,主要介绍:旅游工作者职业技能、服务原则、服务礼仪、语言交流、体态语交流、人际关系、沟通应变、旅游安全应对、职业心理调适、旅游工作者职业技能训练方法等基本知识,并通过指导学生实习实训、强化应用技能培养,以达到学以致用目的。

由于本书融入了旅游职业服务技能与实训最新的实践教学理念,突出“以服务过程”为导向,强化学生实际工作与操作能力锻炼,有助于提高学生的职业素质和业务水平;因此本书既可作为旅游职业教育院校旅游管理专业各学历层次教学的首选教材,也可作为旅游在职从业者及管理岗位的岗位培训教材,还是一本很好的旅游职业服务技能资格考试取证的辅导教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

## 图书在版编目(CIP)数据

旅游职业服务技能与实训/马继兴主编. —北京:清华大学出版社,2012.1

(全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材)

ISBN 978-7-302-27319-6

I. ①旅… II. ①马… III. ①旅游服务—职业教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 236902 号

责任编辑:张弛

责任校对:袁芳

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京富博印刷有限公司

装 订 者:北京市密云县京文制本装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:13.25 字 数:312 千字

版 次:2012 年 1 月第 1 版 印 次:2012 年 1 月第 1 次印刷

印 数:1~3000

定 价:26.00 元

产品编号:044806-01

# 编审委员会

主 任：

牟惟仲

副 主 任：

|     |     |     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 王茹芹 | 吕一中 | 钟 晖 | 王 琦 | 赵 丽 | 吴海龙 | 沙景禄 | 冯玉龙 |
| 武裕生 | 帅志清 | 随维林 | 李 佐 | 刘 劲 | 张承军 | 鲁瑞清 | 黄大林 |
| 申海莲 | 吕德方 | 王培贤 | 王 松 | 米淑兰 | 宁雪娟 | 车亚军 | 李大军 |

委 员：

|     |     |     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 张 兵 | 阎宏斌 | 程文军 | 韩 铁 | 邢 路 | 王建章 | 沈方民 | 王德顺 |
| 刘庐际 | 程 伟 | 贾晓龙 | 肖淑敏 | 时永春 | 何 深 | 李 洁 | 崔晓文 |
| 钟丽娟 | 赵立群 | 温 智 | 杨 昆 | 林 群 | 安锦兰 | 宋晓星 | 董晓霞 |
| 蔡丽伟 | 沙旭昆 | 曹景洲 | 徐经仪 | 马继兴 | 李 伟 | 蔡洪胜 | 童 俊 |
| 刘宏申 | 韩 瑞 | 李玥瑾 | 范 贞 | 丁玉书 | 李文洁 | 李秀霞 | 韩燕燕 |

丛书主编：

李大军

丛书副主编：

程 伟 时永春 何 深 武裕生 杨 昆 马继兴

专 家 组：

赵 丽 王 琦 钟 晖 武裕生 崔晓文 蔡洪胜



# 序

随着我国改革开放进程的加快和国民经济的高速发展；随着交通管理和通信技术的不断进步；随着旅游景区的开发维护和对旅游文化的深度挖掘；随着旅游服务接待设施设备的不断更新与完善；随着居民收入的大幅提高和节假日闲暇时间的增多，旅游正在日益成为现代社会人们的主要休闲方式和社会经济活动。大众化旅游时代已经到来，旅游业也在以其强劲的发展势头而成为全球经济中最具活力的绿色朝阳产业。

根据国家旅游局近年来发布的《中国旅游业统计公报》显示，2007 年我国旅游业总收入首次突破 1 万亿元；2008 年全国旅游人数达 1.71 亿；2009 年在受到金融危机影响、全球旅游需求下滑的情况下，国内旅游业依然有 11.7% 的增幅，出境游也在持续回升。目前中国继续保持着全球第四大入境旅游接待国、亚洲最大出境旅游客源国的地位。另据国家旅游协会针对旅游经济的调查统计，居民因为旅游而每花 1 元就可以带动相关消费 5 元，直接或间接地刺激行业经济，促进 140 多个相关产业的连带发展。

旅游作为文化创意产业的核心支柱，在国际交往、商务活动、文化交流、赈灾恢复、拉动内需、解决就业、促进经济发展、丰富社会生活、构建和谐社会、弘扬中华文化、加深世界各国人民的友谊等方面发挥着越来越大的作用，因而已经成为我国服务经济发展的重要产业，在我国经济发展中居于举足轻重的地位。近年来，随着全球旅游业的快速发展，特别是北京奥运会、上海世博会、广州亚运会陆续在我国举办，不仅使我国的国际交往更加频繁，也为我国旅游业的大发展提供了一个难能可贵的良好机遇。为此，2009 年国务院常务会议讨论并通过《关于加快发展旅游业的意见》，旅游业被正式确立为国民经济的战略性支柱产业，这是党中央和中国政府的伟大战略决策。

当前，随着全球旅游业的快速发展，旅游观念、旅游产品设计开发、旅游营销模式、旅游企业的运营方式与管理手段及用人标准等都在发生着巨大的变化，对旅游操作人才的需求也提出了更高的要

求。面对国际化旅游业激烈的市场竞争,旅游行业的从业人员急需更新观念、提高服务技能、提升业务水平与道德素质,旅游行业和企业也在呼唤“懂知识、会管理、能操作”的专业性实用型人才,加强旅游经营管理模式的创新,加速旅游经营管理专业操作技能型人才的培养已成为当前亟待解决的问题。

针对我国职业教育旅游服务与管理专业知识老化、教材陈旧、重理论轻实践、缺乏实际操作技能训练等问题,为适应社会就业发展急需,满足日益增长的旅游市场需求,我们组织了北京联合大学旅游学院、北京财贸职业学院、黑龙江工商职业技术学院、佛山职业技术学院、广州市商业学校、扬州江海职业技术学院、上海建桥学院、福州职业技术学院及中国旅行社、中国环境旅行社、哈尔滨俄风行国际旅行社、青岛牵手国际旅行社、杭州西湖旅行社、青海省旅行社、北京长富宫中心、青岛红日宾馆、成都顺达旅行社、江西九江飞扬旅行社、首旅集团公司培训部等全国各地的近百余所职业院校和旅游企业多年从事旅游职业教育教学和旅游实践活动的国内知名专家、教授与旅游企业经理共同精心编撰了本系列教材,旨在迅速提高职业院校学生和旅游从业者的专业素质,更好地掌握旅游服务技能,更好地为我国旅游事业作出贡献。

作为职业教育旅游服务技能培养的特色教材,本系列教材融入了旅游运营管理与实操实训的最新教学理念,坚持以科学发展观为统领,力求严谨,注重与时俱进;依照旅游活动的基本过程和规律,根据旅游业发展的新形势和新特点,全面贯彻国家新近颁布实施的旅游法律、法规和旅游业管理规定,按照旅游企业对用人的需求模式,注重解决学生就业、强化理论知识与实践应用的紧密结合,注重实践技能与岗位应用的培养训练,采取通过实证案例解析与应知应会讲解的方法,并注重教学内容和教材结构的创新。

本系列教材依据职业教育旅游服务与管理专业的教学大纲和课程设置,以旅游知识和旅游服务岗位技能实训为主线,对帮助学生尽快熟悉旅游服务各工作岗位的操作规程与业务管理,对帮助学生毕业后能够顺利走上社会就业具有特殊意义。

编委会

2010年7月



## 前 言

根据旅游多功能发展的需要,特别是随着旅游者消费的成熟、需求的不断变化,旅游者不仅需要基本的食宿保障,还要求满足旅游观光、休闲娱乐、健身保健、探亲访友、度假享乐、洽谈生意等全面良好的服务;而且旅游企业也在不断地开拓业务、扩大经营、增加收入、提高经济效益。伴随着我国旅游事业的蓬勃发展,越来越多的旅游企业不仅注重饭店的数量、规模、功能、旅游设施设备等硬件方面的配套与更新,而且越来越注重提升软件服务水平,以提供更加优质的服务、满足中外旅游者的不同需求。

面对国际旅游服务业激烈的市场竞争,加强旅游业经营管理模式的创新、加速旅游职业服务技能与实训、强化旅游职业服务技能人才培养已成为当前亟待解决的问题;为满足日益增长的旅游市场需求,为了培养社会急需的旅游职业服务实用型、操作技能型人才,我们组织多年在一线从事旅游职业服务技能与实训教学和实践活动的专家教授,共同精心编撰了此教材,旨在迅速提高学生和旅游服务从业者的专业素质,更好地服务于我国旅游事业。

本书作为职业教育旅游管理专业的特色教材,严格按照教育部“加强职业教育、突出实践技能培养”的要求,根据职业教育与教学改革的实际需要,结合全国职业院校技能教学大赛及学生就业实习反映出的各种问题,作者针对旅游服务所具有的特殊性,审慎地对教材内容进行了反复论证、精心设计、深入推敲、细心写作,本书的出版对帮助学生提高业务素质,走上社会顺利就业,从事旅游职业工作具有特殊意义。

全书共六章,以学习者应用能力培养为主线,根据国际旅游服务业发展的新形势,结合旅游职业服务技能的培训与要求,突出应用型人才培养,依照旅游服务的工作流程和职业岗位的具体技能要求,具体介绍:旅游工作者职业技能、服务原则、服务礼仪、语言交流、体态语交流、人际关系、沟通应变、旅游安全应对、职业心理调适、旅游工作者职业技能训练方法等基本知识,并通过指导学生实习实训、强化应用技能培养,以达到学以致用目的。

由于本书融入了旅游职业服务技能与实训最新的实践教学理念,突出“以典型工作任务”、“以服务过程”为导向,具有设计新颖、内容丰富、贴近实际、突出实用、通俗易懂及适用范围广泛等特点,并注重实践训练的创新性,且采取统一的格式化体例设计;因此本书既可作为旅游职业院校旅游管理专业各学历层次教学的首选教材,也可作为旅游在职从业者及管理人员的岗位培训教材,还是一本很好的旅游职业服务技能资格考试取证的辅导教材。

本教材由李大军进行总体方案策划并具体组织;马继兴主编并统稿;安华荣和蔡洪胜为副主编,由具有丰富旅游职业服务技能和实训教学与实践经验的丁玉书教授审定。作者分工:牟惟仲(序言),马继兴(第一章、第四章),吴雨潼(第二章),安华荣(第三章),蔡洪胜(第五章),陈燕妮(第六章),李玥瑾、时永春、李瑶、周鹏、马瑞奇(附录)。华燕萍负责本书的修改和版式调整,李晓新负责本教材课件的制作。

在编写过程中,我们参考借鉴了大量旅游职业服务技能与实训方面的最新书刊资料,翻阅了国家历年出台的旅游管理法律、法规和规章制度,并得到中国旅游协会有关专家教授的具体指导,在此一并表示衷心的感谢。为配合全国各类职业院校选用本教材,我们提供配套电子课件,读者可从清华大学出版社网站(<http://www.tup.com.cn>)免费下载使用。因作者水平有限,书中难免存在疏漏和不足,恳请专家和广大读者批评指正。

编 者

2011 年 12 月



# 目 录

## 1 第一章 绪论

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 第一节 旅游工作者职业技能 .....     | 2  |
| 一、职业技能 .....            | 2  |
| 二、职业生涯 .....            | 5  |
| 三、职业生涯的周期 .....         | 6  |
| 四、影响职业生涯的因素 .....       | 8  |
| 五、职业生涯中的人职匹配 .....      | 10 |
| 第二节 旅游职业技能训练 .....      | 12 |
| 一、旅游职业技能 .....          | 12 |
| 二、旅游职业技能培训 .....        | 14 |
| 第三节 旅游产品的特点 .....       | 15 |
| 一、旅游产品 .....            | 16 |
| 二、旅游环境 .....            | 18 |
| 三、旅游设施 .....            | 20 |
| 第四节 旅游服务的原则 .....       | 20 |
| 一、敬业乐群、遵纪守法 .....       | 21 |
| 二、热情服务、宾客至上 .....       | 22 |
| 三、团结合作、顾全大局 .....       | 22 |
| 四、良好风尚、优质服务 .....       | 23 |
| 五、言有规矩、行守规范 .....       | 23 |
| 六、机智灵活、随机应变 .....       | 23 |
| 第五节 旅游工作者职业技能训练方法 ..... | 23 |
| 一、案例分析 .....            | 23 |
| 二、现场模拟演练 .....          | 24 |
| 三、现场互动训练 .....          | 25 |
| 本章小结 .....              | 27 |
| 复习思考题 .....             | 27 |

|      |    |
|------|----|
| 实训课堂 | 27 |
| 实训案例 | 28 |

## 30 第二章 旅游工作者的礼仪技能

|               |    |
|---------------|----|
| 第一节 礼仪技能      | 31 |
| 一、礼仪的概述       | 31 |
| 二、旅游礼仪        | 31 |
| 第二节 旅游服务礼仪技能  | 34 |
| 一、旅游服务中的礼貌修养  | 34 |
| 二、旅游工作者的仪表礼仪  | 35 |
| 第三节 发式        | 39 |
| 一、发式的概述       | 39 |
| 二、发式的设计原则     | 40 |
| 第四节 职业妆容      | 46 |
| 一、职业妆容设计概述    | 46 |
| 二、职业妆容的基本技巧   | 47 |
| 三、不同职业角色的妆容技巧 | 52 |
| 四、化妆时应注意的问题   | 53 |
| 本章小结          | 54 |
| 复习思考题         | 54 |
| 实训课堂          | 55 |
| 实训案例          | 55 |

## 57 第三章 旅游工作者的沟通技能

|                   |    |
|-------------------|----|
| 第一节 沟通技能          | 58 |
| 一、沟通的概述           | 58 |
| 二、沟通过程            | 59 |
| 三、沟通方式分类          | 60 |
| 第二节 旅游工作者言语交流技能   | 60 |
| 一、旅游服务用语的特点和基本要求  | 60 |
| 二、常用旅游服务用语类型      | 63 |
| 三、电话沟通            | 66 |
| 第三节 旅游工作者的体态语交流技能 | 70 |
| 一、体态语的概述          | 71 |
| 二、旅游服务体态语的规范      | 73 |
| 三、合理运用体态语         | 78 |
| 第四节 旅游工作者的有效沟通技能  | 78 |

|                |    |
|----------------|----|
| 一、有效沟通 .....   | 79 |
| 二、有效沟通技巧 ..... | 80 |
| 本章小结 .....     | 84 |
| 复习思考题 .....    | 84 |
| 实训课堂 .....     | 84 |
| 实训案例 .....     | 85 |

## 86 第四章 旅游工作者的人际关系技能

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 第一节 客我关系 .....         | 87  |
| 一、客我交往 .....           | 87  |
| 二、客我交往的心理状态和交往形式 ..... | 88  |
| 三、自我形态和旅游行为 .....      | 94  |
| 第二节 影响客我交往的因素 .....    | 96  |
| 一、人际吸引 .....           | 96  |
| 二、客我交往的心理效应 .....      | 100 |
| 三、客我交往的心理障碍 .....      | 102 |
| 第三节 旅游工作者的人际技能 .....   | 103 |
| 一、客我交往的原则 .....        | 103 |
| 二、客我交往的技能 .....        | 105 |
| 三、客我交往的注意事项 .....      | 107 |
| 本章小结 .....             | 110 |
| 复习思考题 .....            | 110 |
| 实训课堂 .....             | 111 |
| 实训案例 .....             | 111 |

## 113 第五章 旅游工作者的应变技能

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 第一节 旅游安全 .....         | 114 |
| 一、旅游风险 .....           | 114 |
| 二、旅游企业安全 .....         | 115 |
| 三、旅游突发事件和旅游意外事件 .....  | 116 |
| 第二节 旅游企业防盗安全应对 .....   | 116 |
| 第三节 旅游企业防火安全应对 .....   | 118 |
| 一、消防安全 .....           | 119 |
| 二、火灾事故意外事件的预防和应对 ..... | 121 |
| 第四节 旅游企业防停电安全应对 .....  | 122 |
| 一、防突然停电预案 .....        | 122 |
| 二、具体措施 .....           | 123 |



|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| 三、应对停电的准备工作 .....              | 124        |
| <b>第五节 旅游企业反恐安全应对 .....</b>    | <b>124</b> |
| 一、反恐预案 .....                   | 124        |
| 二、发生爆炸的紧急处置方案 .....            | 125        |
| <b>第六节 旅游企业人身安全的应对 .....</b>   | <b>126</b> |
| 一、食物中毒应急预案 .....               | 126        |
| 二、食物中毒事故的处理 .....              | 127        |
| 三、预防传染性疾病预案 .....              | 127        |
| 四、旅游者患病的处理 .....               | 129        |
| 五、旅游者受伤意外事件的处理 .....           | 129        |
| 六、旅游者死亡的处理 .....               | 130        |
| <b>第七节 旅游企业防震安全的应对 .....</b>   | <b>130</b> |
| 一、组织系统 .....                   | 131        |
| 二、震情通报 .....                   | 131        |
| 三、应对措施 .....                   | 131        |
| 四、紧急撤离 .....                   | 132        |
| 五、震后救援 .....                   | 132        |
| <b>第八节 旅游企业其他安全问题的应对 .....</b> | <b>132</b> |
| 一、旅游者意外事件的处理 .....             | 132        |
| 二、交通事故的预防和处理 .....             | 134        |
| 三、多种自然灾害事件的应对 .....            | 135        |
| <b>第九节 自然灾害逃生的常识 .....</b>     | <b>136</b> |
| 一、地震 .....                     | 136        |
| 二、泥石流 .....                    | 136        |
| 三、飓风 .....                     | 136        |
| <b>本章小结 .....</b>              | <b>137</b> |
| <b>复习思考题 .....</b>             | <b>137</b> |
| <b>实训课堂 .....</b>              | <b>138</b> |
| <b>实训案例 .....</b>              | <b>138</b> |

## 139 第六章 职业心理调适

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>第一节 旅游工作者职业心理 .....</b> | <b>140</b> |
| 一、旅游工作者职业心理特征 .....        | 140        |
| 二、影响选择旅游职业岗位的因素 .....      | 141        |
| 三、职业适应 .....               | 146        |
| <b>第二节 职业挫折 .....</b>      | <b>152</b> |
| 一、职业挫折 .....               | 153        |
| 二、职业挫折反应 .....             | 154        |



|                 |     |
|-----------------|-----|
| 三、职业挫折的应对 ..... | 158 |
| 第三节 工作压力 .....  | 160 |
| 一、压力 .....      | 160 |
| 二、压力分类 .....    | 160 |
| 三、压力源 .....     | 161 |
| 四、工作压力源 .....   | 162 |
| 五、工作压力的应对 ..... | 163 |
| 第四节 职业倦怠 .....  | 164 |
| 一、职业倦怠的概念 ..... | 164 |
| 二、职业倦怠的原因 ..... | 165 |
| 三、职业倦怠的对策 ..... | 167 |
| 本章小结 .....      | 169 |
| 复习思考题 .....     | 169 |
| 实训课堂 .....      | 169 |
| 实训案例 .....      | 170 |

## 172 附录 1 导游人员管理条例

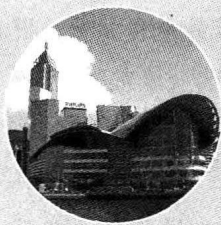
## 175 附录 2 旅行社条例

## 183 附录 3 中国旅游饭店行业规范

## 187 附录 4 中华人民共和国突发事件应对法

## 197 参考文献

## 198 参考网站



# 第一章 绪 论

## 【学习目标】

- (1) 掌握职业技能的定义；
- (2) 了解旅游职业技能的种类；
- (3) 认识旅游职业技能的重要性。

## 【技能要求】

- (1) 学会一项旅游服务技能；
- (2) 记住旅游服务的原则。

## 【核心概念】

职业技能、敬业乐群、宾客至上、优质服务



## 引导案例

### 因为心上有了你

刚刚从旅游学校毕业的小刘毫无工作经验,当他从报纸上看到一家酒店招收餐厅服务员广告时,便按照广告上的电话号码,通过电话与这家酒店的人事部工作人员进行联络,要求参加面试。酒店人事部的工作人员在询问了小王的基本情况之后,约他第二天上午十点到酒店的人事部进行面试。

第二天上午,小刘着装整洁来到酒店,九点五十五分到达酒店的人事部,向酒店人事部工作人员说明情况问明面试地点后,十点整来到酒店的会议室参加面试,敲门后听到一声“请进”后,小刘轻轻地推开了会议室的门,室内坐着三位考官,小刘进门后便对考官说道:“您好。”其中一位考官微笑地问小刘说:“你为什么说‘您好’而不说‘你好’呢?”小刘答道:“因为心上有了你。”三位考官一愣,之后同时发出愉快的笑声,面试继续进行。最后,三位考官经过交流各自的意见,共同认为小刘具有极好的服务意识,对小刘的应变能力觉得十分满意,决定录用小刘为餐厅服务员。

其实,小刘在参加面试前进行了精心的准备,认真分析了“您好”和“你好”在不同语境下使用的特点,才能在面试时巧妙地应对考官的提问,得到了工作的机会。



### 点评:

小刘把“您”字拆解为“心上有了你”，既符合文字本身的意义，又巧妙地传达出自己对于旅游服务工作的态度，“你好”和“您好”一字之差体现了小刘对他人的尊重，符合旅游业“宾客至上”的原则。“您好”和“你好”都是表示问候的话，是人们见面时常用的寒暄问候语，其意义没有实质性的区别。“您好”多用于对年长者和受尊重人的问候，表达敬意，而“你好”在使用时只表达关切之意。

## 第一节 旅游工作者职业技能

旅游工作者具备良好的职业技能是做好旅游服务工作的前提。优秀的旅游工作者具备全面的职业素质，熟练掌握旅游服务工作技能，不仅能在食、住、行、游、购、娱等方面提供功能服务，而且能在旅游服务过程中提供高水平的心理服务。

通过职业技能训练提高旅游服务工作的水平，旅游工作者既有为旅游者提供优质服务之心，又有为旅游者提供优质服务之力，为旅游市场提供高质量的产品和服务，使旅游企业获得生存和发展的机会。

### 一、职业技能

职业技能是顺利完成职务工作的基础。旅游工作者通过职业技能训练，获得职业技能为旅游者提供服务。随着旅游业的发展，由于分工和专业化形成不同工作岗位对职业技能的不同要求，旅游工作者的职业技能水平高低，决定旅游服务质量的优劣。对旅游工作者的职业技能培训，已成为旅游业持续稳定发展的核心因素。

#### (一) 职业技能的定义

职业是参与社会分工，利用专门知识和技能，为社会创造物质财富和精神财富，获取合理报酬作为物质生活来源，并满足精神需求的工作。职业是指人们在社会生活中所从事的以获得物质报酬作为自己主要生活来源并能满足自己精神需求的、在社会分工中具有专门技能的工作。

技能指掌握和运用专门技术的能力，是通过练习获得的能够完成一定任务的动作系统。技能按其熟练程度可分为初级技能和技巧性技能。初级技能只表示“会做”某件事，而未达到熟练的程度。初级技能如果经过有目的、有组织的反复练习，动作就会趋向自动化，而达到技巧性技能阶段。技能按其性质和表现特点，可区分为如做床、烹饪等活动的动作技能和像安排用餐、导游讲解之类的智力技能两种。

职业技能是指人在从事某项职业所必须具备的专门技术的能力，是劳动者从事某种职业所应掌握的技术理论知识和实际操作能力。职业技能存在于人的身心系统中，在运用时就表现出来。职业技能的表现形式是动作能力。

旅游工作者职业技能是指旅游工作者在从事旅游服务过程中应具备的专业技能和能力，即旅游工作者从事旅游工作所应掌握的技术理论知识和实际操作能力。旅游工作者具



备职业技能是做好旅游服务工作的基础。旅游工作者的职业技能包括处理旅游业务能力,实际操作能力和专业知识的运用能力。

## (二) 旅游职业技能的特点

旅游职业技能具有专业性、渐进性、实用性和变化性的特点。

### 1. 专业性

旅游工作者职业技能的专业性,表现在不同的旅游服务岗位要求旅游工作者具备不同的服务技能。为满足不同的旅游服务岗位的要求,旅游工作者必须先获得专业的职业资格证书才能上岗工作。不同的旅游服务岗位的业务要求不同,旅游工作者必须接受不同的服务技能训练之后才能上岗工作。

按国家的相关规定,导游员须在获得导游证之后,才能从事导游工作。旅游饭店的前厅部、客房部、餐饮部、康体部等部门,均有各部门的各个不同岗位的专业技能要求。

### 2. 渐进性

旅游工作者职业技能的渐进性,表现为旅游工作者在旅游工作实践中不断提高职业技能水平。按相关部门的规定,厨师证共分5个等级:初级(国家职业资格五级)、中级(国家职业资格四级)、高级(国家职业资格三级)、技师(国家职业资格二级)、高级技师(国家职业资格一级)。

厨师考证鉴定需满足的年龄条件要求:中级年满20周岁,高级年满25周岁,技师年满30周岁,高级技师年满32周岁。

### 3. 实用性

旅游工作者职业技能的应用性,表现为旅游工作者运用自己已掌握的职业技能为旅游者提供优质旅游服务。在旅游业务活动中,旅游工作者适应旅游者不断提高的需求水平,表现为旅游产品和服务内容的变化,提供满足旅游者所需的服务。

随着旅游饭店设施设备不断更新,需要旅游工作者掌握新的设施设备操作技能,保证饭店设施设备正常运行,为旅游者提供相应的功能服务。

### 4. 变化性

旅游工作者职业技能的变化性,表现为根据现代社会的发展和旅游者的特点,为旅游者提供优质的旅游服务。旅游工作者利用自己已掌握的职业技能,根据不同社会阶层人员所形成的不同消费模式,提供各具特色的旅游产品和服务。

80后群体逐渐成为新旅游产品和服务的新消费群体。探险旅游、绿色旅游、自驾游、自由行等形式的旅游活动,因符合80后群体追求独立精神的需求而受到欢迎。随着社会发展和旅游者的需求不断变化,旅游业不断创新提供新的旅游产品和服务,使得旅游市场需求的个性化、时尚化、多元化旅游产品和服务成为旅游业发展的新趋势。

## (三) 旅游职业技能的分类

### 1. 根据职业技能应用的范围分类

根据旅游工作者职业技能应用的范围可分为一般职业技能和专业职业技能。一般职业技能是形成专业职业技能的基础,专业职业技能丰富一般职业技能的内容。一般职业技能和专业职业技能的整合,最终形成成为旅游者提供优质的服务职业技能。

### （1）一般职业技能

一般职业技能是从事不同岗位的旅游服务工作都应具备的基本职业技能,包括言语技能、肢体技能和心智技能。在一项职业活动中,言语技能、肢体技能和心智技能总是结合在一起共同发挥作用的,不同的旅游工作岗位对言语技能、肢体技能和心智技能有不同的种类和水平的组合要求。言语技能、肢体技能和心智技能的水平高低,综合体现在旅游工作者的岗位职业活动过程中。

### （2）专业职业技能

专业职业技能是旅游工作者为完成特定的旅游工作岗位的服务任务而应具备的特殊职业技能。旅游工作者岗位业务能力水平是在一般职业技能基础之上,根据不同的旅游服务岗位种类和级别的要求,经过专业训练形成的。

旅游酒店由大厅、前台、客房、餐厅、酒吧、康乐等部门组成,各部门中各职位的旅游服务专业职业技能要求因岗位职责的不同而不同,如餐饮服务技能、前台服务技能、酒店客房服务技能等。

## 2. 根据职业技能应用的性质分类

根据旅游工作者职业技能应用的性质可分为功能性服务技能、心理性服务技能和混合性服务技能。旅游产品具有功能价值和心理价值,根据旅游者消费特点,提供功能性服务、心理性服务和混合性服务。

### （1）功能性服务

功能性服务指提供满足旅游者生理需要的旅游产品。功能性服务以旅游产品中的物质形式提供旅游服务,满足旅游者的生理需求。其功能价值几乎占到了旅游产品的全部,如自来水、空调器、客房、饭菜等的提供均属于功能性服务。饭店的餐厅服务员和机械设备维修人员主要靠肢体技能从事职业活动。

### （2）心理性服务

心理性服务指提供满足旅游者心理需要的旅游产品。心理性服务以旅游产品中的精神形式提供旅游服务,满足旅游者的心理需求。其心理服务价值几乎占到了旅游产品的全部,如导游讲解、旅游咨询和前台接待等服务的提供均属于心理性服务,主要靠言语技能从事职业活动。

### （3）混合性服务

旅游产品中功能服务和心理服务相结合,其功能价值和服务价值在旅游产品中以不同比例存在。例如,在星级饭店住宿的旅游者享受的客房设施、饭菜品种、饮料供应等属于功能服务部分;而星级饭店环境给予旅游者的舒适感、身份感,旅游工作者的优质服务带来的愉悦感、满意感属于心理服务部分。大多数的旅游产品提供给旅游者的是功能性和心理性的混合型服务。

## 3. 根据职业技能的功能特点分类

根据旅游工作者职业技能功能特点可分为礼仪技能、沟通技能、人际技能和业务技能。旅游工作者只有具备礼仪技能、沟通技能、人际技能和业务技能,才能做好旅游服务工作,实现旅游产品的功能价值和心理价值。